

## Objectifs de la formation

- Exprimer clairement ses opinions et sentiments.
- Gagner en confiance et en efficacité dans les différentes situations de prise de parole.
- Connaître ses modes de fonctionnement privilégiés, identifier ceux de ses interlocuteurs, prendre du recul sur ses points forts et axes d'amélioration.
- Comprendre les mécanismes déclencheurs de conflits, de tensions interpersonnelles.
- Savoir gérer les différents types de conflit dans le respect mutuel.

## CONTENU & DÉROULEMENT

### 3 étapes

#### Règles et bases de la communication

Connaître les différents objets de la communication. Repérer les principes d'une bonne communication. Appréhender les techniques à développer. Déterminer ses styles de communication.

#### Gestion des situations difficiles

Définir la notion de conflit et les différentes formes et phases de conflits. Repérer les signes « avant-coureurs » d'une situation de conflit. Reconnaître les niveaux de conflits existants et les gérer. Identifier les composantes de la gestion des situations difficiles, les stratégies pour anticiper et désamorcer les tensions et sortir du conflit.

#### Techniques de contrôle et d'affirmation de soi

Percevoir les notions d'empathie et d'assertivité et savoir les utiliser en toute intelligence. Connaître le fonctionnement des émotions et leur rôle. Savoir comment distinguer les faits, sentiments et opinions ? Apprendre à maîtriser ses propres émotions.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de mieux s'affirmer dans les différentes situations professionnelles qu'il rencontre.

## Public

Toute personne ayant à prendre la parole en public.

## Outils pédagogiques

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Jeu du blason.
- Echanges entre les participants / Feed-back.
- Autodiagnostic « styles de communication » (forces / faiblesses).
- Ateliers d'appropriation (binôme / trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

## Évaluation

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

## Modalités d'organisation

- **Lieux** : Marseille / Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.

## Nos coordonnées

### FRAISSINET & Associés

3, Place Danton – 69003 LYON  
 ☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68  
 Mail : [lyon@fraissinetetassocies.fr](mailto:lyon@fraissinetetassocies.fr)

54 Allée Turcat Méry – 13008 MARSEILLE  
 ☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06  
 Mail : [marseille@fraissinetetassocies.fr](mailto:marseille@fraissinetetassocies.fr)

[www.fraissinetetassocies.fr](http://www.fraissinetetassocies.fr)

Retrouvez-nous également sur :   